

**PENGARUH LITERASI PAJAK DAN PEMANFAATAN IT TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
EFEKTIVITAS *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA SIDOARJO SELATAN**

SKRIPSI



Oleh:

Nurul Fitri Afifah

22013010127/FEB/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

**PENGARUH LITERASI PAJAK DAN PEMANFAATAN IT TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
EFEKTIVITAS *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA SIDOARJO SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Oleh:

Nurul Fitri Afifah

22013010127/FEB/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

**PENGARUH LITERASI PAJAK DAN PEMANFAATAN IT TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
EFEKTIVITAS *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA SIDOARJO SELATAN**

Disusun Oleh:

Nurul Fitri Afifah

22013010127/FEB/EA

telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada tanggal 25 Mei 2026

Pembimbing :
Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua


Oryza Tannar, S.Ak., M.Acc., Akt.
17119891213020

Dr. Diah Hari Suryaningrum, SE., M.Si.,
Ak., CMA., MCE
NIP. 196508142021212001

Anggota

Dr. Gideon Setyo B, M.Si., CFA
NIP. 196706222021211001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Ec. Ti Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 198002012021212009

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Fitri Afifah
NPM : 22013010127
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiasi pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Mei 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Nurul Fitri Afifah
NPM. 22013010127

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, petunjuk, serta anugerah-Nya yang senantiasa menyertai, sehingga penulis berhasil menuntaskan skripsi yang berjudul “Pengaruh Literasi Pajak Dan Pemanfaatan IT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Efektivitas *Core Tax Administration System (CTAS)* Sebagai Variabel Moderasi Di KPP Pratama Sidoarjo Selatan”. Penulis mengakui dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak bisa dipisahkan dari dukungan, pendampingan, nasihat, serta untaian doa yang tak pernah putus dari berbagai pihak. Berkaitan dengan hal tersebut, dengan segala kerendahan hati penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika P,M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, CFA, CBV, CMA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks. Selaku Koordinator Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah dengan tulus membagikan ilmu, pengalaman, dan wawasan selama masa perkuliahan.

6. Ibu Oryza Tannar, S.Ak., M.Acc., Akt. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta nasihat selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Heru Susilo selaku Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur yang telah memberikan izin sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian di KPP Pratama Sidoarjo Selatan.
8. Seluruh karyawan bagian kepegawaian di KPP Pratama Sidoarjo Selatan yang telah memberikan bantuan, informasi, serta kemudahan administrasi dalam proses pengurusan izin dan pelaksanaan riset mahasiswa.
9. Kedua orang tua penulis, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa dan harapan yang tak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa cinta dan dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, kalian semua mungkin tidak selalu mengucapkannya, tetapi Tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini adalah bagian dari doa dan harapan kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu, dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.
10. Rekan-rekan dekat penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

11. Terakhir, untuk diri saya sendiri yang mungkin tidak selalu pandai mengungkapkan apa yang dirasakan, namun tetap memilih untuk tidak berhenti, terus melangkah, dan menuntaskan setiap hal yang telah diawali. Terima kasih karena tidak pernah menyerah, meski keyakinan itu tidak selalu hadir di setiap langkah. Melalui skripsi ini, kamu telah membuktikan kepada dirimu sendiri bahwa gelar S.Ak mampu kamu raih tepat pada waktunya. Apapun yang akan kamu hadapi ke depan, perlakukanlah dirimu dengan baik, rayakanlah setiap pencapaian, dan temukanlah kebahagiaan dalam setiap proses yang telah berhasil kamu lewati demi masa depan yang lebih gemilang dan penuh harapan.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan dan akuntansi, serta menjadi langkah awal yang baik dalam penyusunan skripsi dan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 25 Mei 2026

Nurul Fitri Afifah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Theory Of Planned Behavior	23
2.2.2 Theory Of Technology Acceptance Model	25
2.2.3 Pajak.....	26
2.2.4 Literasi Pajak.....	28
2.2.5 Pemanfaatan Teknologi Informasi	29
2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak	32
2.2.7 Efektivitas CoreTax Administration System (<i>CTAS</i>)	34
2.3 Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis.....	36
2.3.1 Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	36
2.3.2 Pengaruh Pemanfaatan IT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	38
2.3.3 Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Oleh <i>Efektivitas Core Tax Administration System(CTAS)</i>	39

2.3.4 Pengaruh Pemanfaatan IT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Dimoderasi Oleh Efektivitas <i>Core Tax Administration System(CTAS)</i>	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis dan Objek Penelitian	44
3.1.1 Jenis Penelitian.....	44
3.1.2 Objek Penelitian.....	44
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.2.1 Definisi Operasional.....	45
3.2.2 Pengukuran Variabel	49
3.3. Populasi dan Sampel	51
3.3.1 Populasi.....	51
3.3.2 Sampel.....	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data	53
3.5. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	55
3.5.1 Teknik Analisis.....	55
3.5.2 Uji Hipotesis.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	61
4.1.2 Deskripsi Data Penelitian.....	63
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	64
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	66
4.1.5 Teknik Analisis.....	75
4.1.6 Analisis Uji Hipotesis.....	84
4.2 Pembahasan.....	86
4.2.1 Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	86
4.2.2 Pengaruh Pemanfaatan IT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	88
4.2.3 Efektivitas <i>Core Tax Administration System (CTAS)</i> Memoderasi Hubungan Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .	89

4.2.4 Efektivitas <i>Core Tax Administration System (CTAS)</i> Memoderasi Hubungan Pemanfaatan IT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	94
5.3 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan Tahun 2020-2024.....	5
Tabel 1. 2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sidoarjo Kecamatan Candi Tahun 2020-2024	6
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 2 Usia.....	65
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan	65
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Literasi Pajak (X1).....	66
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Pemanfaatan IT (X2)	68
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepatuhan WPOP (Y)...	71
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Efektivitas CTAS (M.....	73
Tabel 4. 9 <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4. 10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	78
Tabel 4. 11 <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	79
Tabel 4. 12 <i>Composite Reliability</i>	80
Tabel 4. 13 <i>Cronbach's alpha</i>	81
Tabel 4. 14 <i>Effect size (f²)</i>	82
Tabel 4. 15 Koefisien determinasi (R-square atau R ²)	83
Tabel 4. 16 <i>Predictive relevance</i> (Q-square atau Q ²).....	84
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	42
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan izin <i>e-riset</i>	100
Lampiran 2. Pertanyaan Kuesioner	102
Lampiran 3. Hasil Jawaban Responden	105
Lampiran 4. Hasil <i>Outer Loadings</i>	116
Lampiran 5. Hasil Uji Hipotesis.....	117

**PENGARUH LITERASI PAJAK DAN PEMANFAATAN IT TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN
EFEKTIVITAS *CORE TAX ADMINISTRATION SYSTEM (CTAS)* SEBAGAI
VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA SIDOARJO SELATAN**

Nurul Fitri Afifah

ABSTRAK

Penelitian ini dirancang guna mengkaji dan menganalisis sejauh mana literasi pajak serta implementasi teknologi informasi berkontribusi terhadap pembentukan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dengan menempatkan efektivitas *Core Tax Administration System (CTAS)* sebagai variabel moderasi pada lingkup KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan kausalitas. Penetapan sampel sejumlah 98 responden dilakukan melalui kalkulasi berbasis rumus Slovin. Prosedur penarikan sampel mengacu pada teknik probability sampling dengan menerapkan pendekatan convenience sampling. Instrumen pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner sebagai data primer yang didistribusikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang berdomisili di wilayah Kecamatan Candi. Pengolahan dan analisis data dilaksanakan dengan mengaplikasikan metode Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa literasi pajak maupun pemanfaatan teknologi informasi secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pada pengujian efek moderasi, efektivitas *Core Tax Administration System (CTAS)* secara statistik terbukti signifikan dalam memoderasi serta memperkuat relasi antara literasi pajak

dan kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, efektivitas *Core Tax Administration System* (*CTAS*) tidak memperoleh bukti empiris yang cukup untuk dinyatakan sebagai variabel moderator dalam hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata kunci: Literasi Pajak, Pemanfaatan IT, Kepatuhan, *CTAS*